certiprof®

SERVICE DESK LEADER

PROFESSIONAL CERTIFICATION



PROFESSIONAL CERTIFICATION
certiprof®
SDLPC™
SERVICE DESK LEADER

SDLPC™ Versión 042023

Service Desk Leader Professional Certification SDLPC™

Syllabus V042023

Introducción 3
Objetivos de aprendizaje 3
Formación 4
Elegibilidad para certificación 4
Contenido 4

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Introducción

Hoy en día, las empresas dedican el 62% de sus esfuerzos a comprender mejor a sus clientes y entender sus expectativas en relación al servicio de soporte. Los clientes buscan cada vez más una atención personalizada y su experiencia de compra está fuertemente influenciada por este aspecto.

Es fundamental comprender que los clientes tienen claras expectativas sobre cómo desean ser tratados y qué esperan de las marcas. De hecho, según estudios, hasta el 90% de los consumidores cambiarían de marca si sus expectativas no se cumplen o no reciben un servicio excepcional al cliente.

Por lo tanto, es crucial prestar atención a los gustos y necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos. Para lograr esto, una herramienta efectiva es un servicio de atención al cliente, como un Service Desk, que permita una interacción rápida y eficiente para responder a cualquier pregunta, duda o queja que puedan tener los consumidores.

Objetivos de aprendizaje

- Comprender los fundamentos del Service Desk, incluyendo las mejores prácticas, los procesos y los flujos de trabajo.
- Aprender a liderar y motivar a un equipo de Service Desk, incluyendo la gestión del rendimiento y la resolución de conflictos.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, tanto verbal como escrita, para interactuar con clientes y miembros del equipo.
- Entender los conceptos de gestión de incidentes, problemas, cambios y configuración y cómo aplicarlos en un entorno de Service Desk.
- Aprender a medir y mejorar el rendimiento del Service Desk, incluyendo el seguimiento de métricas clave y la identificación de oportunidades de mejora.
- Desarrollar habilidades de liderazgo, incluyendo la toma de decisiones, la delegación de tareas y la gestión del tiempo.
- Comprender las tendencias actuales en el ámbito de Service Desk, incluyendo el uso de la inteligencia artificial y la automatización.
- Aprender a trabajar con otros líderes y departamentos de la organización para asegurar la entrega efectiva de servicios.

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Formación

- Tipo de curso: Fundamentos
- Código de certificación: SDLPC™

Elegibilidad para certificación

Cualquier persona que esté interesada en ampliar sus conocimientos en Service Desk, ya sean nuevos, experimentados, gerentes de equipo o supervisores.

Contenido

Acrónimos y Conceptos Claves

Acrónimos

Service Desk – Definición

Help Desk & Service Desk Diferencias

Help Desk & Service Desk Funciones

Help Desk & Service Desk Evolución

Service Desk – Transformación Digital

Gobierno del Service Desk

Gobierno del Service Desk

Misión y Visión Dentro del Service Desk

Alineación Estratégica con el Negocio

Factores de Éxito en un Service Desk

Objetivos del Service Desk

Modelo SMART para la Definición de Objetivos

Entendimiento de la Globalización

Service Desk y Responsabilidad Social

Ética y Moral

Gestión & Liderazgo en el Service Desk

Teorías Modernas de Administración e Implementación de Service Desk

Teorías Modernas de Administración

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

- Liderazgo
- Estilos de Liderazgo
- El Liderazgo en un Service Desk
- Liderazgo con Ejemplo
- Planificación
- Planificación en el Service Desk
- Comunicación
- Capacidades y Habilidades
- Coaching y Mentoring Dentro del Service Desk
- Management
- Meetings – Reuniones
- Reclutamiento, Desarrollo y Retención de Personal en el Service Desk
- Modelo de Desarrollo de Equipos
- Modelo de Desarrollo de Equipos de Tuckman
- Las 5 Etapas del Modelo de Desarrollo de Equipos
- Trabajo en Equipo
- Resolucion de Conflictos
- Conflictos

Gestión Financiera y Comercial del Service Desk

- Punto de Vista del Service Desk
- Comercialización del Service Desk
- Comercialización – Marketing del Service Desk
- Gestión Financiera
- Cálculos Financieros
- Presupuesto Financiero

Gestión de Proyectos desde el Service Desk

- Gestión de Proyectos
- Service Desk Implementado como Proyecto
- Service Desk Implementado como Proyecto – Caso de Negocio

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Gestión de Proyectos Metodologías

Gestión de Proyectos

Herramientas de Gestión de Proyectos

Herramientas Tradicionales de Gestión de Proyectos - KANBAN

Lienzo de Modelo de Negocio Canvas como Herramienta en el Service Desk

Service Desk Implementado como Proyecto

Uso del Lienzo de Negocio Canvas en la Implementación de un Proyecto de Service Desk

RACI como Herramienta en el Service Desk

Herramientas de Gestión de Proyectos dentro del Service Desk

Estándares y Prácticas Mundiales

Estándares y Prácticas Mundiales

ITIL 4

ISO 20000

DevOps

DevOps y el Service Desk

Tendencias en un Service Desk

Tendencias en un Service Desk

Automatización

Soporte Omnicanal

Análisis de Datos

Enfoque en el Usuario

Como se Relacionan AI, ML, Cybersecurity, Data Protection and Big Data con Service Desk

Introducción

Inteligencia Artificial (AI) en el Service Desk

Machine Learning

Protección de Datos Personales - GDPR

Big Data

Teletrabajo & Service Desk

Cybersecurity

ITSM Toolset

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Apoyo Tecnológico

Formas y Modelos Operativos del Servicio Outsourcing

Outsourcing

Formas de Outsourcing

Formas de Outsourcing para la Implementación de un Service Desk

Modelos de Outsourcing para la Implementación de un Service Desk

Vested OutSourcing

Outsourcing

Escalamiento en el Outsourcing

IT Service Management

ITSM

Visión General

Conceptos Claves ITSM

Calidad en el Servicio

Certificación del Servicio

Certificación del Personal

Encuesta de Satisfacción

Atención del Service Desk

Métricas

Informes y Reportes

Informes y Reportes

Gestión de Informes

Mejora Continua

Mejora Continua

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.